

Janeiro a Junho de 2020

Este relatório apresenta dados quantitativos e qualitativos das demandas atendidas no primeiro semestre de 2020. Foram recebidas, tratadas e respondidas 1.627 manifestações pelas equipes de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Registramos 629 manifestações de ouvidoria e 998 pedidos de informação do SIC.

DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA:

No período recebemos 341(54%) **reclamações**, que perfazem a maioria das manifestações de ouvidoria. Além disso, foram registradas 107(17%) comunicações anônimas das quais 106 foram classificadas como reclamações, totalizando 447 manifestações com teor de insatisfação. Evidenciamos que as insatisfações mais frequentemente registradas foram: falta de esclarecimentos aos pacientes e ou familiares sobre o estado do paciente, sua evolução ou tratamento; situações de mau atendimento; relatos de descumprimento do código de conduta institucional no que diz respeito ao comportamento e conduta esperada

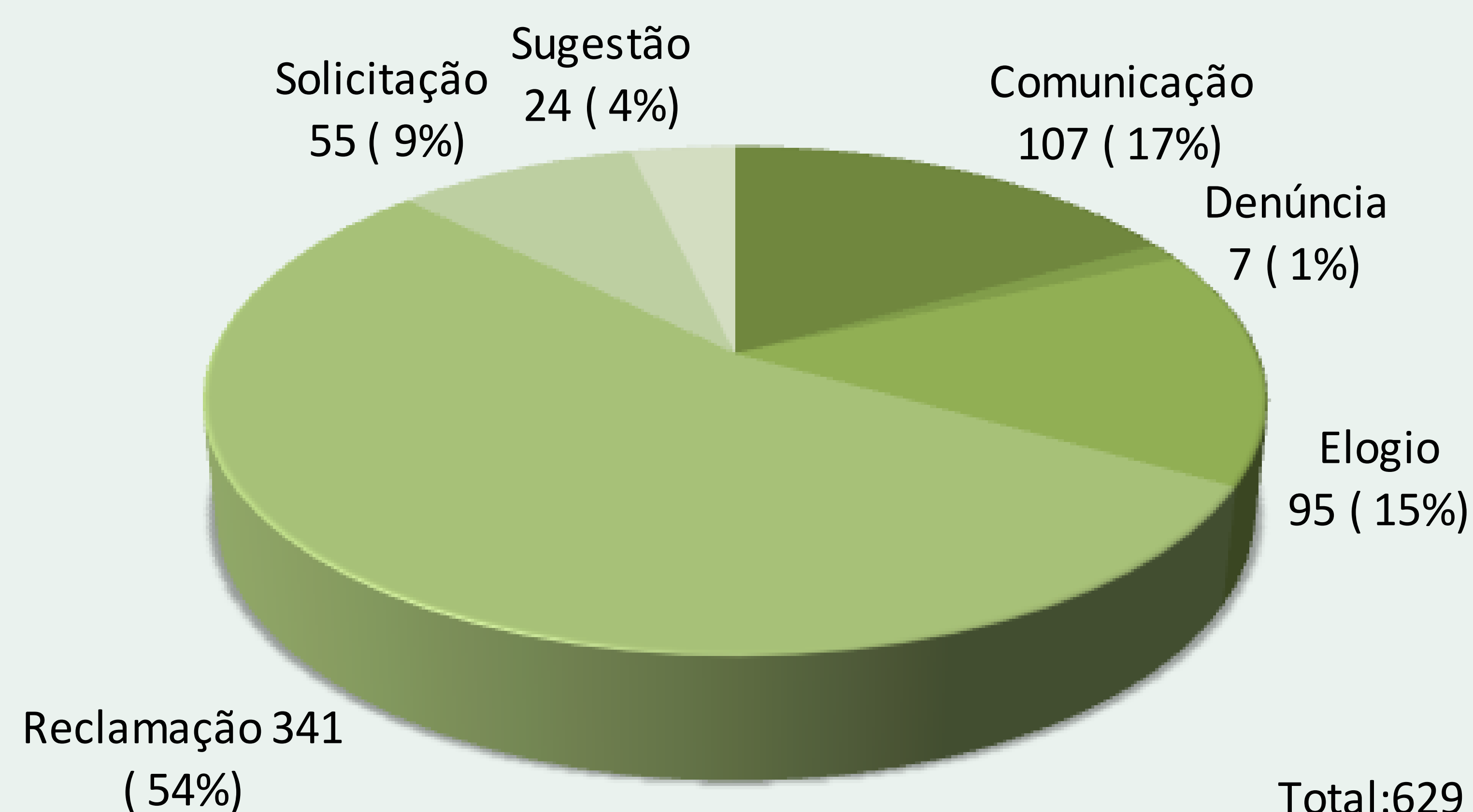
dos profissionais ou suas chefias; relatos de situações de risco relacionadas à possível contaminação com o novo coronavírus; longa espera nos consultórios, ou para o atendimento ao paciente no leito; falhas na comunicação; espera longa para a marcação de cirurgias eletivas ou procedimentos; demora em conseguir a realização de exames de imagem; relatos de situações de falhas nos cuidados e relatos de dificuldade de acesso ao estacionamento e à telefonista.

Quanto aos **elogios** foram registrados 95(15%), sendo que a área da Diretoria Médica foi a mais citada, seguida das áreas da Enfermagem, Diretoria Executiva e Diretoria Administrativa. Destacamos as equipes médicas que mais receberam elogios: Emergência, Urologia, Medicina Ocupacional, Medicina Interna, Cirurgia Geral e Ginecologia. Dos serviços de enfermagem destacaram-se: Ambulatorial, Emergência, Terapia Intensiva, Atenção Primária em Saúde e Centro Cirúrgico. Dos serviços administrativos o destaque ficou com o Serviço de Logística e Segurança. À Diretoria Executiva os elogios foram referentes aos excelentes serviços que a instituição presta à comunidade, e ao resultado da consulta à comunidade interna, que apontou para a continuidade da atual diretoria.

Quanto às **solicitações** de providências administrativas foram registradas 55(9%). As mais frequentes estavam relacionadas à solicitação de preenchimento de documentos como receitas e laudos médicos, esclarecimentos sobre questões de tratamento, reagendamento de consultas e exames cancelados devido à pandemia, solicitação de troca de quarto entre outras.

Quanto às **sugestões**, foram 24 (4%). Dentre as mais relevantes, podemos citar: ações para melhorias e humanização no atendimento ao paciente do Hospital Dia, permitindo que aguardem pelo atendimento no saguão da respectiva área, e não no corredor externo, expostos ao contato com todas as pessoas que lá transitam; dar maior destaque aos diferentes acessos: do Ambulatório de rotina e do Ambulatório Covid; capacitação na modalidade EAD para usuários internos, inclusive terceirizados, sobre o correto uso de EPIs em tempos de pandemia; melhorar o fluxo de atendimento no ambulatório; instituir sistema de reagendamento de consulta por e-mail ou WhatsApp.

Registramos 107 (17%) **comunicações** anônimas. Em sua maioria classificadas como reclamações (106), e seus assuntos estão detalhados junto com as demais reclamações. Uma das comunicações recebidas apresentou, em análise preliminar, elementos de denúncia, foi encaminhada ao sistema de correição onde, após análise de admissibilidade, foi desconsiderada como tal, e encaminhada à coordenação da área para observação.

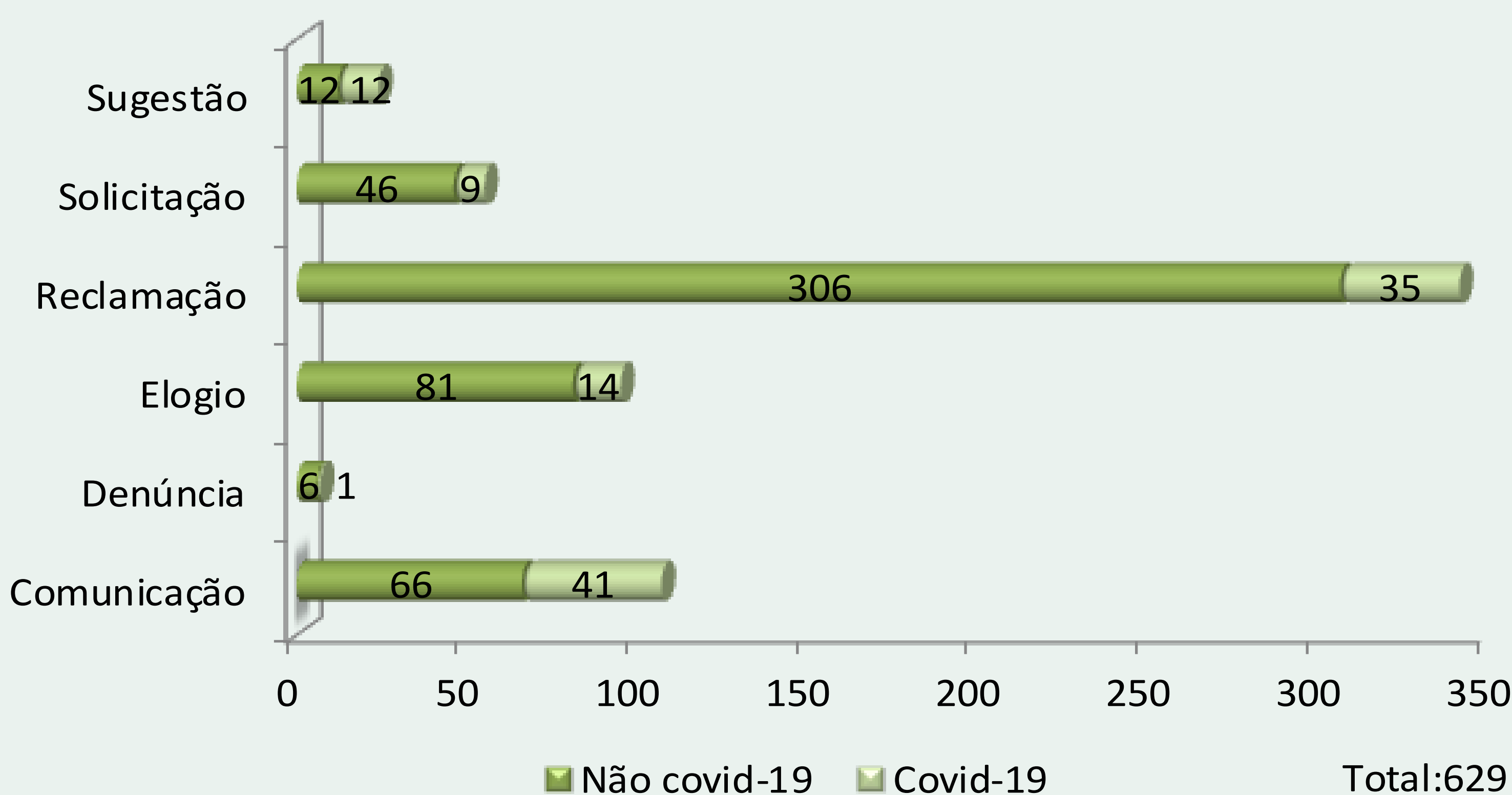


Janeiro a Junho de 2020

Quanto às **denúncias** registradas, foram sete (1%). Das quais cinco foram consideradas não aptas pelo sistema de correção e redirecionadas às respectivas coordenadorias: quatro relacionadas à supostas situações de assédio moral e uma suposta fraude em concurso. As outras duas foram consideradas aptas conforme demonstra o quadro abaixo.

Assunto	Procedimento
Assédio moral	Processo Preliminar nº 001/2020
Assédio sexual	Processo Administrativo Disciplinar

Na análise das manifestações observamos que 17%(112) do total (629) de demandas recebidas estavam relacionadas à pandemia da covid-19.



As situações mais frequentes referentes à covid-19 chegaram como comunicações anônimas, reclamações e sugestões relacionadas a possíveis riscos de contaminação com o novo coronavírus e comportamento e conduta inadequada de funcionários que não seguiram as definições institucionais estabelecidas com o objetivo de evitar a contaminação. Registros de elogios específicos às equipes multiprofissionais principalmente do SMO e do CTI Covid pela dedicação dos profissionais, incansáveis em melhor orientar e apoiar seus pacientes neste momento de tanta fragilidade.

Para visualizar os dados detalhados de cada uma das áreas específicas, acesse o link abaixo:

[PRESIDÊNCIA](#)

[DIRETORIA MÉDICA](#)

[DIRETORIA ADMINISTRATIVA](#)

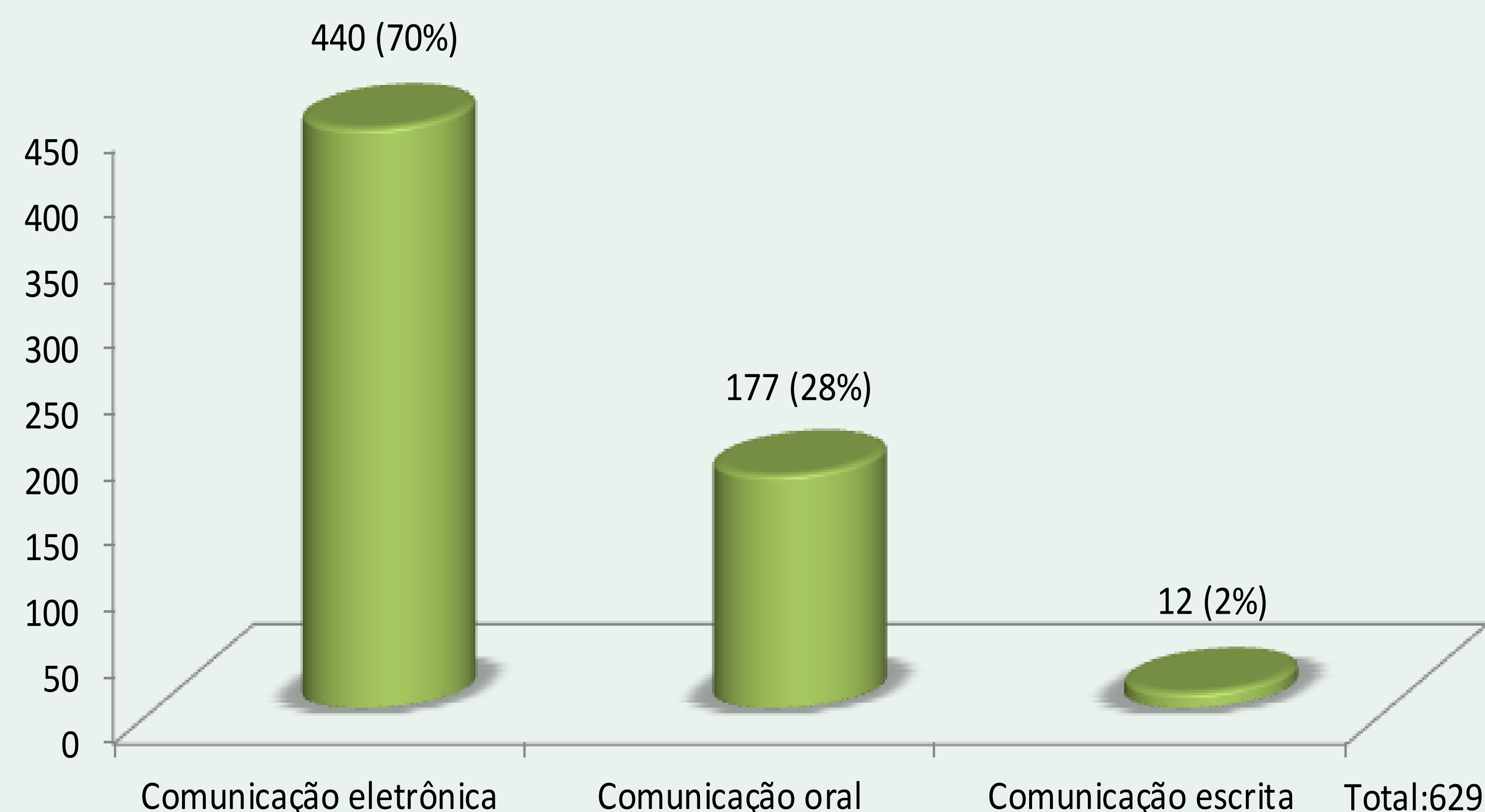
[GRUPO DE ENFERMAGEM](#)

[GRUPO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO](#)

[GRUPO DE ENSINO](#)

Quanto à **forma de contato do usuário com a Ouvidoria**: observamos que o atendimento eletrônico (e-mail e formulário eletrônico), 440(70%), superou a forma de contato presencial e por telefone (comunicação oral), 177(28%), justamente porque desde abril o atendimento presencial foi suspenso devido à pandemia. A comunicação escrita, 12(2%), proporcionalmente permaneceu a mesma em relação ao semestre anterior.

Tempo médio de resposta - embora a legislação preveja o prazo de trinta dias para responder ao manifestante, registramos neste semestre tempo médio de **8,25 dias** para a resposta conclusiva. Do total de 629 manifestações abertas neste período, **99%** foram respondidas dentro do prazo estabelecido por lei e **1%** foram respondidas fora do prazo.



Na **pesquisa de satisfação** dos usuários que procuraram a Ouvidoria neste período (pesquisa eletrônica elaborada a partir da plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação, demonstrada no painel Resolveu? - Controladoria Geral da União)

Janeiro a Junho de 2020

fica evidenciado no quadro abaixo, que apenas 10% (69) do total de 629 manifestantes responderam a pesquisa, que 58% destes tiveram sua demanda resolvida e que 66,7% deles manifestaram-se satisfeitos e muito satisfeitos.



Fonte: Painel Resolveu?

DAS MANIFESTAÇÕES NO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO:

O Serviço de informação do HCPA recebe demandas através de dois canais:

- **e-SIC** – Plataforma do Governo Federal. **Prevê recursos.**
- **Fale conosco** – Plataforma própria do HCPA.

No primeiro semestre de 2020, foram solicitados 36 pedidos de acesso à informação (**e-SIC**), sendo que um pedido teve recurso em primeira instância. O tempo médio de resposta ficou em 8,36 dias. Já para recurso em primeira instância, o tempo ficou em 05 dias. Ambos os prazos, tanto de pedidos quanto de recursos em primeira instância, tiveram redução no tempo de resposta, em comparação aos resultados do mesmo período de 2019. Entretanto, o prazo de pedidos teve redução mais significativa, ou seja, 36%.

As solicitações mais frequentes, através do e-SIC, foram: auditoria em saúde; novo coronavírus; fiscalização do trabalho; participação e controle social em saúde, e recursos humanos em saúde.

Com relação aos pedidos de informações realizados pelo **Fale Conosco** foram registrados 962 pedidos, apontando um aumento de 45% em relação ao mesmo período de 2019. Foram recebidos 170(18%) pedidos por contato telefônico, 775(80%) por e-mail e 17(2%) por formulário eletrônico. Os questionamentos mais frequentes estavam relacionados a informações sobre novo coronavírus, sobre formas de contratação de pessoal, sobre como ter acesso a cópia do prontuário do paciente, também muitos pedidos de informação de como contatar aos ambulatórios das especialidades médicas e informações gerais sobre consultas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Ano bastante atípico devido à pandemia da covid-19. A Ouvidoria e o SIC passaram a trabalhar de forma remota. Porém mesmo em trabalho remoto o pronto atendimento aos usuários por telefone foi mantido e ampliado. Com a suspensão do atendimento presencial, o atendimento por forma eletrônica teve um aumento expressivo, ficando com 70% do total de atendimentos na Ouvidoria e o SIC também apresentou aumento expressivo em sua demanda eletrônica (45%) em comparação ao semestre passado.

Logo no início, identificamos muitos registros de manifestações diretamente relacionadas à pandemia, situações identificadas principalmente como de risco de contaminação pelo novo coronavírus. Em sua maioria os registros foram feitos

Janeiro a Junho de 2020

por usuários internos. Sinalizavam a necessidade de orientações mais objetivas sobre a utilização correta de espaços comuns como: banheiros compartilhados pelos familiares nas unidades pediátricas, salas de lanche para funcionários, uso dos elevadores e principalmente o refeitório de funcionários, permanência de acompanhantes em áreas fechadas, em quartos compartilhados; dúvidas em relação à utilização correta dos EPIs, principalmente o tipo de máscara; aglomeração de clientes na cantina e os funcionários da mesma não respeitando as recomendações de uso de máscara. A falta de controle de temperatura corporal e orientações específicas no ambulatório para pacientes e acompanhantes, também foi apontada. Desde o início de março um GT- Para a preparação do enfrentamento ao Coronavírus – ligado a Diretoria Médica vem trabalhando essas e muitas outras questões. Observamos que as situações relacionadas acima foram sendo esclarecidas e medidas normativas foram intensificadas, corrigindo e dando direcionamento a conduta adequada com o passar do tempo. O encaminhamento das manifestações pode ter contribuído para essa melhoria. Como formas de comunicação destas medidas, podemos citar os vários encontros virtuais com a diretora-presidente e a ampla divulgação de orientações específicas, além da instituição de medidas mais restritivas quanto a utilização do refeitório, cantina e elevadores. Também as medidas de controle na entrada de visitantes e pacientes no ambulatório com verificação da temperatura corporal e orientações sobre uso adequado de máscaras e higiene de mãos, uso do álcool gel para todos que ingressam no hospital.



CGU

painel RESOLVEU?

FERRAMENTA REÚNE
INFORMAÇÕES SOBRE
ATENDIMENTO DE
OUVIDORIAS PÚBLICAS

O painel visa reforçar a transparência pública e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle social.

- Quantidade e o tipo de manifestação
- Local de origem
- Ranking dos órgãos por nível de satisfação do usuário
- Tempo de atendimento
- Serviços mais demandados

Acesse! paineis.cgu.gov.br/resolveu